

Interne Service-Desk-Lösung mit automatisierten ITIL[®]-Prozessen und Kennzahl-Dashboard

Das Projekt

Mit dem seit 2009 für mehr Performance im Ticketing verwendeten OMNITRACKER ITSM Center werden die für die Vinzenz Gruppe IT essenziellen ITIL[®]-Prozesse *Service Desk*, *Incident Management*, *Service Request Management*, *Service Asset & Configuration Management* in der Praxis genutzt. Der Einsatz eines interaktiven BI-Dashboards hilft bei der visuellen Darstellung und Bewertung von Ticketing-Kennzahlen wie etwa Status und Anzahl offener Tickets, durchschnittliche Bearbeitungsdauer, SLA-Erfüllung, Ticketverteilung nach Kategorie und Priorität sowie Trendanalysen.

In Kombination mit dem Systems Engineering Center entsteht eine zentrale Service-Desk-Lösung für die IT-Verwaltung, in der auch die Bereiche Anforderungen, Patchmanagement mitsamt Dokumentation einheitlich digital abgebildet werden.

Ziel des Projekts ist die stetige und anhand messbarer Werte nachweisbare Optimierung der Servicequalität und -performance. Für mehr Nachvollziehbarkeit und Transparenz in der Prozessdarstellung sorgt dabei zusätzlich die BPMN-Modellierung.

Die Projekthighlights

- ✓ Effizientes Ticketing mit automatisierten Workflows
- ✓ Strukturiertes BPMN-Prozessmodell
- ✓ Messbare Servicequalität für kontinuierliche Optimierung
- ✓ Interaktives KPI-Dashboard
- ✓ Nahtlose Integration in bestehende Systeme

Die eingesetzten Komponenten



IT-Service-Management
(ITSM Center)



System-Entwicklung
(Systems Engineering Center)



BI-Reporting
(OMNILYTICS)



Automatisierung
mit BPMN



Low-Code-Plattform
OMNITRACKER



Schnittstellen für die
Drittssystemintegration

Der Kunde

- ✓ Branche: Gesundheitswesen
- ✓ Kliniken, Pflege, Reha und andere Gesundheitseinrichtungen mit über 3500 Betten in Wien, Oberösterreich und Niederösterreich
- ✓ Vinzenz Gruppe IT als interner IT-Dienstleister
- ✓ 12000 betreute IT-Enduser
- ✓ OMNINET-Kunde: seit 2009

OMNITRACKER, BPMN und OMNILYTICS bieten gemeinsam eine durchgängige, transparente und leistungsstarke IT-Serviceumgebung für operative Effizienz sowie für unsere strategische Steuerung. Neben der laufenden Weiterentwicklung der gesamten Plattform, dem guten Support und den weitreichenden Ausbaumöglichkeiten sind für uns die eigenständigen Anpassungsmöglichkeiten ein sehr wichtiger Bestandteil für unsere Entscheidung gewesen, OMNITRACKER als zentrales Servicemanagement-Tool einzusetzen.

Christian Pelikan, Teamleiter Service-Desk – CSC Wien, Vinzenz Gruppe IT

Über OMNINET

OMNINET mit Hauptsitz in Eckental bei Nürnberg und internationalen Niederlassungen ist Spezialist für ITIL®4-zertifizierte ITSM- & ESM-Software mit Fokus auf modellierbare Workflows und Prozessautomatisierung mit KI. Schnittstellen, BI-Reportings, Compliance-Lösungen und weitere modulare Applikationen erweitern den Funktionsumfang der Komplettlösung OMNITRACKER.

OMNINET ist nach ISO-Standards zertifiziert und liefert seit über 30 Jahren zertifizierte und preisgekrönte Softwareprodukte – 100 % made in Germany. Die Low-Code-Plattform OMNITRACKER ist die branchenunabhängige Softwarelösung für individuelle Digitalisierungsstrategien.

Mehr als Software

Dank unserem hohen Qualitätsanspruch an all unsere Produkte und Services nutzen Sie digitale Wachstumspotenziale optimal.



Ergebnisfokussiertes Consulting

Von der ganzheitlichen Technologiewahl bis zum individuellen Customizing: Unsere erfahrenen Consultants sind für Sie da.



Zuverlässiges Projektmanagement

Wir stellen sicher, dass Ihre Projekte reibungslos, pünktlich, innerhalb des Budgets und in hervorragender Qualität durchgeführt werden.



Praxisnahes Training

Unsere Trainings umfassen Best Practices und zeigen Ihrem Team das volle Nutzungsspektrum unserer vielseitigen Softwareprodukte auf.

In einer Partnerschaft auf Augenhöhe schaffen wir mit Ihnen gemeinsam zukunftssichere Lösungen voller Innovation, mit denen Sie strukturiert wachsen und Ihre Digitalisierung vorantreiben.

OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH

+49 9126 25979-0

sales@omninet.de

Dr.-Otto-Leich-Straße 3

90542 Eckental

OMNINET Austria GmbH

+43 1 890390-0

sales@omninet.at

Kindermann-Zentrum 4

8430 Leibnitz

OMNINET GmbH (Schweiz)

+41 55 511257-0

sales@omninet.ch

Seedammstrasse 3

CH-8808 Pfäffikon

OMNINET Nederland

+31 70 711838-1

sales@omninet.nl

President Kennedylaan 19

2517 JK Den Haag

OMNINET Technologies NV/SA

+32 16 49852-0

sales@omninet.be

Diestsevest 32/2a

3000 Leuven

 www.omnitracker.com

© OMNINET Software-, System- und Projektmanagementtechnik GmbH, nachfolgend als OMNINET bezeichnet. Alle Rechte vorbehalten. Sämtliche Leistungen der OMNINET richten sich grundsätzlich ausschließlich an Gewerbetreibende (B2B). Das Vervielfältigen und die weitere Verbreitung ist nur nach vorheriger Genehmigung durch OMNINET gestattet. Alle Rechte der dargestellten Marken liegen bei dem jeweiligen Markeninhaber. Fehler, Änderungen und Verfügbarkeit der dargestellten Preisangaben, Produkte, Services, Dienstleistungen, Eigenschaften, der möglichen Anwendungen und Anwendungsgebiete sind vorbehalten. Produkte und Services werden von OMNINET ausgeliefert. OMNINET übernimmt keine Haftung für Informationen von Dritten, die Eigenschaften, Services, Dienstleistungen, Preise, Verfügbarkeit und Anwendungsbereiche betreffen. OMNINET macht von dem Recht Gebrauch, Änderungen an Produkten und Services im Rahmen der Produktentwicklung zu machen, ohne dies vorher anzukündigen. Keine der angegebenen Informationen und Entscheidungen sind rechtlich bindend oder als solche zu interpretieren. Im Falle einer Abweichung zu Verträgen oder den allgemeinen Geschäftsbedingungen von OMNINET oder denen von Partnern oder Zulieferern, die mit OMNINET in Verbindung stehen, gelten immer die jeweiligen schriftlichen Verträge oder allgemeinen Geschäftsbedingungen.